



Zentrum für  
Lernen und  
Innovation (ZLI)

# Servicestrategie des Zentrums für Lernen und Innovation (ZLI) an der FernUniversität in Hagen

Januar 2023

## Inhaltsübersicht:

### **Vision und Ziel der Servicestrategie**

### **Zielgruppen und Dienstleistungen**

Für Lehrende

Für Studierende

### **Serviceverständnis des ZLI**

Wie erreichen wir unsere Ziele?

Was gewinnen Lehrende durch die Nutzung unserer Angebote?

Was gewinnen Studierende durch die Nutzung unserer Angebote?

Was gewinnt die FernUniversität in Hagen durch Leistungen des ZLI?

### **Qualitätssicherung**

## Vision und Ziel der Servicestrategie

Das Zentrum für Lernen und Innovation (ZLI) versteht sich als Serviceeinrichtung für Lehrende und Studierende an der FernUniversität in Hagen. Wir unterstützen Lehr- und Lernservices und begleiten und initiieren lehr-lernbezogene Innovationsprozesse auf der Basis des mediengestützten Blended-Learning-Modells der FernUniversität. Mit innovativen Lehr-Lern-Ansätzen setzt sich dieses Modell zum Ziel, den Studierenden ein örtlich und zeitlich flexibles und barrierefreies Fernstudium zu ermöglichen und dabei ihre Diversität zu berücksichtigen (vgl. [Lehrstrategie](#)).

### **Ziel der Servicestrategie ist es, festzuhalten,**

1. mit welchem Serviceverständnis Dienstleistungen des ZLI erbracht werden und
2. wie die Qualität der Dienstleistungen sichergestellt werden kann.

## Zielgruppen und Dienstleistungen

Als zentrale Betriebseinheit der FernUniversität in Hagen sind die hier beschäftigten Lehrenden und eingeschriebenen Studierenden unsere primären Kund\*innen. Für beide Gruppen gibt es unterschiedliche und vielfältige Serviceangebote. Das Portfolio beinhaltet umfassende Dienstleistungen und Angebote rund um das Thema Lehre und Lernen.

### **Für Lehrende**

- Wir unterstützen die Lehrenden bei allen Fragen rund um den Einsatz und die Weiterentwicklung des Blended-Learning-Modells in der eigenen Lehrpraxis.
- Wir unterstützen die Lehrenden mit Schulungen und Qualifizierungen, ihre individuellen Bildungsziele zu erreichen und die eigene Lehrkompetenz weiterzuentwickeln.
- Wir bieten Lehrenden didaktische Beratung und bildungstechnologische Services zur Weiterentwicklung von Prüfungsformaten. Dabei unterstützen wir Lehrende sowohl prüfungsdidaktisch als auch technisch.
- Wir koordinieren die Zusammenarbeit zwischen unterschiedlichen Beteiligten aus den Bereichen Lehre, Recht, Barrierefreiheit, Technologie, Logistik.
- Wir unterstützen Lehrende bei der Planung und Durchführung von synchronen und asynchronen Lehr-Lern-Settings.
- Wir begleiten Lehrende von der Konzeption über die komplette Produktion bis hin zur Bereitstellung von Lehr- und Lernmedien.
- Wir entwickeln und fördern kreative Ideen innerhalb der Hochschule und begleiten und unterstützen Innovationsprojekte vom ersten Konzept bis hin zu einer möglichen Einführung in den Regelbetrieb.

## Für Studierende

- Wir unterstützen Studierende mit unterschiedlichen Angeboten dabei, ihr individuelles Bildungsziel mit den Anforderungen eines Fernstudiums in Einklang zu bringen. Dazu entwickeln und bündeln wir studienbegleitende Angebote.
- Wir konzeptionieren zielgruppenorientierte neue Angebote zur Deckung offener Bedarfe über den gesamten Studienverlauf, insbesondere: Fachliche Vorkenntnisse, sprachliche Kompetenzen, wissenschaftliche Arbeitstechniken, psychosoziale Gesundheit, Fähigkeiten zur Selbstorganisation, medientechnische Kompetenzen sowie akademische Enkulturation.
- Wir unterstützen in Fragen zur Barrierefreiheit und stellen auf Anfrage speziell aufbereitetes Kursmaterial für blinde und sehbehinderte Studierende zur Verfügung. Darüber hinaus beschaffen wir nicht aufbereitetes Studienmaterial in elektronischer Form.
- Wir leisten Hilfestellung bei der Durchführung von Videoprüfungen (inkl. der entsprechenden Testungen) in Absprache mit den Prüfungsämtern.
- Wir bieten Studierenden Anleitungen und qualifizierten Support für die Nutzung vieler Tools der FernUniversität.

Darüber hinaus bieten wir auch Dienste und Services für andere Einrichtungen innerhalb der FernUniversität (z.B. Prüfungsämter, Geschäftsbereiche der Fakultäten etc.) an.

Die konkreten Angebote und Services sind auf der [ZLI-Website](#) zu finden.

## Serviceverständnis des ZLI

Mit unseren Dienstleistungen verfolgen wir das Ziel einer hohen Kund\*innen-zufriedenheit. Unseren Auftrag verstehen wir darin, die Anfragen unserer Kund\*innen kompetent und zeitnah zu bearbeiten sowie Services zu entwickeln, die auf ihre Bedürfnisse, ihre Kompetenzen und ihr Zeitbudget zugeschnitten sind. Wir schaffen damit einen Mehrwert für die Lehre in einem zeitlich verlässlichen Rahmen.

Dafür stehen dem ZLI neben kompetenten Mitarbeitenden auch eine entsprechende Infrastruktur sowie ein Budget für Innovation zur Verfügung. In Abhängigkeit von den Zielen und Bedarfen der Kund\*innen bündeln wir Kompetenzen aus anderen Bereichen der Hochschule und binden diese in den Beratungs- und Begleitprozess ein. Die von uns angebotenen Services und Dienstleistungen unterliegen den zur Verfügung stehenden Ressourcen und Rahmenbedingungen. Unser Anspruch ist, im Dialog mit den Kund\*innen den besten Weg für die spezifischen Belange zu finden. Damit übernehmen wir auch die Verantwortung dafür, die in der Lehrstrategie benannten Ziele innerhalb der FernUniversität zu erreichen.

Manchmal setzen Strukturen und Ressourcen der Umsetzung Grenzen. Unser Bestreben ist jedoch, die Realisierung der dahinterliegenden Idee zu ermöglichen. Wenn Anfragen über unsere etablierten Services hinausgehen, unterstützt das Team Innovationsmanagement des ZLI.

### **Wie erreichen wir unsere Ziele?**

Die Leistungsfähigkeit des ZLI wird durch hoch qualifizierte, motivierte und serviceorientierte Beschäftigte sichergestellt. Durch unsere Expertise in unterschiedlichen wissenschaftlichen Disziplinen und unsere langjährigen Erfahrungen in einschlägigen bildungs- und technologieaffinen Berufsfeldern bringen wir vielfältige Kenntnisse, Kompetenzen und Perspektiven ein, die es uns ermöglichen, unsere vielschichtigen, fachübergreifenden Aufgaben umfassend zu adressieren. Unsere Stärken liegen darin,

- uns in die Wünsche und Bedarfe Anderer hineinzusetzen,
- Wissen weiterzugeben und zu teilen,
- Tools und Methoden des Wissensmanagements zu nutzen und
- uns mit den strategischen Zielen der FernUniversität in Hagen zu identifizieren.

Der Anspruch an Servicekultur und Dienstleistungsqualität des ZLI zeichnet sich darüber hinaus aus durch:

- Transparenz über Ansprechpersonen und Angebote,
- Freundlichkeit und Offenheit,
- Kompetenz,
- Zuverlässigkeit.

### **Was gewinnen Lehrende durch die Nutzung unserer Angebote?**

Wir beraten, begleiten und unterstützen Lehrende darin, qualitativ hochwertige Lehre durchzuführen, ohne als Lehrende selbst viel Aufwand investieren zu müssen. Der Wert der angebotenen Services basiert auf den in den Beratungsgesprächen erhobenen Bedarfen und Präferenzen unserer Kund\*innen, wie beispielsweise

- Beratung und Unterstützung bei der Weiterentwicklung eigener Ideen für die Lehre,
- Effizienz bei der Lehrplanung und zeitliche und organisatorische Erleichterung bei der Vorbereitung der Lehre,
- Kennenlernen neuer Methoden,
- Passung der Angebote ins Blended-Learning-Modell,
- Unterstützung bei der Einwerbung lehrebezogener Drittmittel,
- Technisch-didaktische Beratung für die Umsetzung ihrer Online-Prüfungen,
- Bereitstellung von Prüfungsumgebungen und Unterstützung bei ihrer Optimierung,
- Bereitstellung eines Starterpakets für zeitgemäßes Prüfen,
- hochschul- und mediendidaktische Weiterentwicklung mit der Möglichkeit zur Zertifizierung,
- Impulse zur Vernetzung mit anderen Lehrenden,
- Produktion von Lehr-/ Lernmaterial mit professionellem Equipment sowie in Video- und Tonstudio, begleitet durch redaktionelle und konzeptionelle Unterstützung sowie
- Unterstützung bei der Selbstproduktion durch Beratung, Bereitstellung von Ausleiheequipment und technisch ausgestattete Räume (One Button Studio).

### **Was gewinnen Studierende durch die Nutzung unserer Angebote?**

Durch die studienbegleitenden und weiteren Services können die Studierenden erfolgreicher studieren und ihre individuellen Bildungsziele realisieren, indem sie

- besser in das Studium einsteigen,
- studienrelevante Vorkenntnisse erwerben bzw. auffrischen,
- sich mit Kommiliton\*innen austauschen,
- ihr wissenschaftliches Arbeiten und Schreiben verbessern,
- sich mit der Studienorganisation sowie mit Lern- und Arbeitstechniken auseinandersetzen,
- ihre Sprachkompetenzen in Bezug auf das Academic English ausbauen,
- barrierefreies Studienmaterial bereitgestellt bekommen,
- an technisch zuverlässigen Online-Prüfungen teilnehmen und bei Fragen und Problemen den Support in Anspruch nehmen können.

## Was gewinnt die FernUniversität in Hagen durch Leistungen des ZLI?

Die Konkurrenzfähigkeit der FernUniversität in Hagen ist in großem Maße durch die Leistungen des ZLI sichergestellt. Zwar werden auch an anderen Hochschulen Dienstleistungen angeboten, allerdings ist der integrative Ansatz des ZLI als Alleinstellungsmerkmal zu werten, das sich durch die Zusammenführung verschiedener Aspekte auszeichnet:

- Umsetzung unseres Lehr-Lernmodells (Lerninfrastruktur),
- Lernraumarchitektur für virtuelle und physische Räume,
- Bündelung und koordinierende Funktion,
- Unterstützung bei der Einwerbung lehrebezogener Drittmittel und Innovationsmanagement,
- Sichtbarkeit und Reputationsgewinn von Lehrenden durch gute Lehre und
- attraktiver Lernort für lebenslanges Lernen in einer diversen Studierendenschaft.

Als Partner in Verbundprojekten, im Austausch in strategischen Netzwerken oder als Inputgeber im wissenschaftlichen Diskurs verstehen wir uns auch als Serviceeinrichtung nach außen. Die Angebote und Prozessstrukturen werden auf einschlägigen Foren und Tagungen vorgestellt und mit Expert\*innen anderer Hochschulen diskutiert. Wir verstehen uns dabei auch als Wegbereiter, um externe Trends für die Lehre an der FernUniversität in Hagen aufzubereiten.

## Qualitätssicherung

Das ZLI erhebt für sich den Anspruch einer offenen Feedbackkultur nach innen und außen. Um die Qualität unserer Services zu sichern, wird aktiv das Feedback der Lehrenden und Studierenden durch Interviews, standardisierte Zufriedenheitsbefragungen und Evaluationen eingeholt. Die Ergebnisse werden genutzt, um die angebotenen Services zu analysieren, aber auch, um kennzahlengestützte Maßnahmen zu erarbeiten, um das ZLI als organisationale Einheit weiterzuentwickeln.

Wir identifizieren uns mit diesem Qualitätsanspruch und bringen uns dabei auch durch unsere individuellen Beiträge ein. Als interdisziplinäres Team sehen wir uns als Fachexpert\*innen in den jeweiligen Bereichen. Die Gesamtverantwortung für die Servicequalität liegt beim ZLI-Leitungsteam, das einen regelmäßigen Diskurs über Qualität im ZLI sicherstellt und transparent nach außen kommuniziert. Darüber hinaus erfolgt eine inhaltliche Reflexion unserer Arbeit in regelmäßigen Abständen durch unseren wissenschaftlichen Beirat.



**FernUniversität in Hagen**

**Zentrum für Lernen  
und Innovation (ZLI)**

Universitätsstraße 27  
Gebäude 8  
58097 Hagen

[zli@fernuni-hagen.de](mailto:zli@fernuni-hagen.de)  
+49 2331 987-1422

[www.fernuni-hagen.de/zli](http://www.fernuni-hagen.de/zli)

**Zentrum für  
Lernen und  
Innovation (ZLI)**